

お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I	
			項目	目標値
1	【原則 2】顧客の最善の利益の追求 当社業務がお客さまに満足いただいているか、改善点がないかを振り返るため、お客さまの声の収集を積極的に行います。	<ul style="list-style-type: none">・年間研修計画を策定して取組む・アンケート回答を必ず依頼し、課題に対しては改善に向けたPDCAを実施	アンケート回収率 NPS数値 代理店不祥事発生件数	1 5 % 5 0 pt 0 件
2	【原則 3】利益相反の適切な管理 【原則 7】従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	<ul style="list-style-type: none">・役職員全員がお客さまにとって優位性のある商品を販売するため、人材育成計画ならびに教育研修計画を策定・実施するとともに資格取得の推奨とそれを支援する制度を構築します。		
3	【原則 4】手数料等の明確化	<ul style="list-style-type: none">・投資性商品である変額保険等については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報を提供します。		
4	【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供 当社は、丁寧かつ分かりやすい説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客さまにとっての最善の補償内容を提案します。	<ul style="list-style-type: none">・ペーパーレス手続きの推進・現契約内容プラスの補償の提案	ペーパーレス手続き率	9 0 %以上
5	【原則 6】顧客にふさわしいサービスの提供 当社は、お客さまに安心をお届けし、ご満足いただくために、証券の早期発行に努めます。 当社は、契約の更新についてお客さまの不明点などにもいつでもお答えします。 当社は、自然災害などが発生した際、被害にあわれたお客さまに寄り添い、一刻も早く安心をお届けするために、迅速な事故対応に努めます。	<ul style="list-style-type: none">・保険始期まで余裕ある更改手続き・安心更新案内発送日の把握・フォローコールの実施・スマート計上のペーパーレス手続き活用・契約締結後翌日までのD計上送信・保険代理店の災害時業務継続の手引きの策定・運用	早期更改率 計上完了日数 (D・OCR自火)	8 0 %以上 2 . 0 日